

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

---

Jurusan Komunikasi dan Multimedia

Skripsi Sarjana Komunikasi

Semester Genap tahun 2010/2011

## **PERANAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA PASCA MENGHADAPI KRISIS PERUSAHAAN PADA PT GARUDA INDONESIA Tbk**

**Finandita Irma Andriani 1100038354**

### Abstrak

**TUJUAN PENELITIAN**, ialah untuk mengetahui peranan *public relations* dalam mempertahankan citra, untuk memahami krisis yang terjadi pada PT Garuda Indonesia Tbk dan untuk mengetahui peranan *public relations* dalam mempertahankan citra pasca menghadapi krisis perusahaan pada PT Garuda Indonesia Tbk.

**METODE PENELITIAN** yang digunakan adalah metodologi kualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan (observasi) dan penelaahan dokumentasi.

**HASIL YANG DICAPAI**, ialah komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam berinteraksi atau dengan kata lain komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikator (*public relations*) ke komunikan (publiknya). *Public Relations* merupakan fungsi manajemen PT. Garuda Indonesia Tbk yang bertanggung jawab dalam mengkomunikasikan perkembangan informasi kepada publiknya. *Public relations* PT Garuda Indonesia Tbk menjalankan keseluruhan peranan yaitu dengan penyebarluasan informasi terbaru dan akurat, yaitu ketika krisis *public relations* membuat berita pers, melakukan konferensi pers dan membuat *statement* melalui CEO. *Public relations* PT Garuda Indonesia Tbk pada saat krisis telah bertanggung jawab dalam peningkatan *image* dan reputasi perusahaan dalam menjalankan tugasnya untuk mempertahankan citra perusahaan.

**SIMPULAN** yang didapat adalah peranan *public relations* pada PT Garuda Indonesia Tbk mampu mempertahankan citra perusahaan pasca krisis. Terbukti dengan adanya peningkatan pada PT Garuda Indonesia Tbk yaitu telah menjadi perusahaan terbuka dan menjadi jasa penerbangan bintang empat. Hal tersebut membuktikan bahwa publik tetap percaya menggunakan jasa penerbangan PT Garuda Indonesia Tbk dan citra perusahaan tetap baik di mata publik

### Kata Kunci

Peranan *public relations*, *Public Relations*, Komunikasi, Citra, Krisis.